



- TMS-Schwellwert SQ/SE nicht erfüllt (Mittelwert größer als 2.20)
- TMS-Schwellwert SQ erfüllt
TMS-Schwellwert SE nicht erfüllt (Mittelwert größer 2.00 und kleiner/gleich 2.20)
- TMS-Schwellwert SE erfüllt (Mittelwert kleiner/gleich 2.00)

Anmerkung:
Alle Mittelwerte wurden gemäß der TMS 5er-Skala um skaliert.

Gesamtzufriedenheit

erhoben



1,83

berechnet



1,80

Zertifizierung (vergl. Seite 6)



erfüllt

Online-Dienste



1,90

Kundenservice /
Telefon



1,71

Kundenservice/
schriftlicher Kontakt



1,88

Kundenservice/
persönlicher Kontakt



1,67

Abrechnung/
Vertrag



1,75

Beschwerdemanagement



2,86